

**NORMATIVO SARB 008/2011, de 17 de novembro de 2011.**

**CONSIDERANDO** que a efetiva implantação, no âmbito do Sistema Financeiro Nacional, das regras da Autorregulação Bancária passa pela capacitação e aperfeiçoamento dos quadros funcionais das 'Signatárias';

**CONSIDERANDO** que o processo de capacitação tem como objetivo primário o aprimoramento das relações com os clientes através do aperfeiçoamento profissional e constante atualização da força de trabalho das Instituições Financeiras;

**CONSIDERANDO** o dinamismo do mercado e que o respeito à transparência nas relações com os clientes e com a sociedade são valores da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN;

**CONSIDERANDO** a visão da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN, de que um sistema financeiro saudável, ético e eficiente, em conformidade com a Lei e com o princípio da livre concorrência, é condição essencial para o desenvolvimento econômico e social do país, o Conselho de Autorregulação Bancária edita o presente normativo:

O Conselho de Autorregulação Bancária, com base no art. 1 (b), do Código de Autorregulação Bancária, sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as 'Signatárias' da Autorregulação, tendo em vista a capacitação de suas equipes no tocante às normas de Autorregulação Bancária através de ensino eletrônico à distância (e-learning).

**OBJETIVO**

O presente Normativo consiste em um compromisso do Sistema Financeiro de busca de seu próprio aperfeiçoamento em benefício do consumidor, focando na capacitação da força de trabalho das 'Signatárias' com vistas a agregar conhecimentos e habilidades por meio de ciclos periódicos de capacitação e avaliação.

1. A capacitação da força de trabalho das Signatárias através de ensino eletrônico à distância será ministrada sem prejuízo dos programas de treinamento de cada Instituição Financeira Signatária, ainda que possuam identidade de assuntos.
2. Compete a cada Signatária elaborar e controlar o cronograma detalhado de treinamento de suas equipes para cada um dos módulos de ensino à distância do Sistema de Autorregulação Bancária.
3. Os módulos de treinamento inicialmente disponibilizados pelo Sistema de Autorregulação Bancária e seus respectivos conteúdos são os seguintes:
  - a) **Módulo 1 - Conhecimentos Gerais:** princípios da Autorregulação; Código de Autorregulação Bancária e o CDC; estrutura do SARB; regras gerais de atendimento preferencial; publicidade; práticas comerciais; tarifas; contratações; crédito e sigilo/segurança das informações.

b) **Módulo 2 - Contas Correntes:** abertura de conta; conta simplificada; venda casada; movimentação da conta; débito automático; extratos bancários; encerramento de contas.

c) **Módulo 3 - SAC:** acessibilidade; disponibilidade; qualidade; tempo de espera; cancelamento; acompanhamento de demandas; protocolo; gravação; resolução de demandas.

d) **Módulo 4 - Atendimento em agências:** acesso e adequação; atendimento às pessoas com deficiência; informações e orientações aos clientes; cuidados com a segurança; tempo de espera em filas; tíquetes; agilidade.

4. O cronograma de treinamento deverá estar voltado, no mínimo, às áreas descritas neste artigo, ficando a cargo da Signatária a definição das equipes a serem treinadas, observada a obrigatoriedade de sua aplicação, inclusive aos novos colaboradores que venham a integrar seus quadros funcionais.

#### 4.1 Módulo 1:

a) deverão ser capacitadas neste módulo todas as áreas da Signatária designadas para capacitação de qualquer um dos módulos de 2 (dois) a 4 (quatro), além dos profissionais que atuam com oferta ou criação de produtos de crédito.

b) Em relação aos bancos de montadoras, devem ser capacitados neste módulo as áreas a serem capacitadas no módulo 3, bem como os profissionais que atuam com oferta ou criação de produtos de crédito.

#### 4.2 Módulo 2:

a) deverão ser capacitados neste módulo, no mínimo, as seguintes áreas: varejo, áreas de vendas, produtos pessoa física, marketing, jurídico (preventivo/consultivo), crédito e cobrança, ouvidoria, atendimento a clientes (Centrais/SAC), operações, canais, compliance, agências e suporte a agências.

b) módulo não aplicável em relação aos bancos de montadoras.

#### 4.3 Módulo 3:

a) deverão ser capacitados neste módulo, no mínimo, as seguintes áreas: SAC (funcionários dos segmentos de banco, cartões e financeiras), área de atendimento pessoa física, ouvidoria, jurídico preventivo/ consultivo e compliance.

b) em relação aos bancos de montadoras devem ser capacitadas neste módulo as áreas de SAC, área de atendimento do banco (pessoa física), ouvidoria, jurídico preventivo/ consultivo e compliance.

#### 4.4 Módulo 4:

a) deverão ser capacitados neste módulo, no mínimo, as seguintes áreas: varejo, áreas de vendas, produtos, marketing, ouvidoria e operações,

áreas de suporte a agências, patrimônio (acessibilidade), compliance, jurídico preventivo/consultivo, agências e suporte a agências.

b) módulo não aplicável em relação aos bancos de montadoras.

5. A capacitação da força de trabalho das signatárias deverá acontecer em até dois anos a partir de janeiro de 2012, nos seguintes percentuais:

- a) no mínimo 35% (trinta e cinco por cento) das equipes mencionadas no art. 4º em até 1 (um) ano;
- b) 100% (cem por cento) das equipes previstas no art. 4º em até 2 (dois) anos.

6. As Signatárias manterão o registro das informações relativas aos profissionais capacitados no programa de Autorregulação Bancária, inclusive no que se refere a sua contratação e desligamento.